

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGELOLA APLIKASI GARUDA ZONE DI CALL CENTER GARUDA INDONESIA

TUGAS AKHIR

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan Program Strata 1,
di Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Arinta Sintiana Solihah
NRP : 12.304.0502



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG
MARET 2016**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	i
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1-1
1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Tujuan	1-2
1.4 Lingkup Tugas Akhir	1-2
1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir	1-2
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI	2-1
2.1 Pengertian Pengukuran	2-1
2.2 Pengertian Kepuasan	2-1
2.3 <i>Garuda Zone</i>	2-2
2.4 <i>End User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	2-2
2.5 <i>Call Center Garuda Indonesia</i>	2-4
2.6 Populasi dan Sampel	2-4
2.6.1 Populasi	2-4
2.6.2 Sampel	2-4
2.6.3 Teknik Pemilihan Sampel	2-4
2.7 Pembulatan Bilangan	2-5
2.8 Teknik Pengumpulan Data	2-5
2.9 Analisis Data	2-6
2.9.1 Uji Validitas	2-6
2.9.2 Uji Reliabilitas	2-6
2.9.3 Analisa Regresi Berganda	2-6
2.10 Pengujian Hipotesis	2-9
2.10.1 Merumuskan Hipotesis	2-9
2.10.2 Menentukan Tingkat Signifikan	2-10
2.10.3 Menentukan Nilai Kritis	2-10
2.10.4 Menghitung Statistik Uji	2-10

2.10.5 Membuat Kesimpulan	2-10
2.11 Analisis Model Penelitian	2-10
2.11.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	2-10
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Isi Terhadap Kepuasan	2-11
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Akurasi Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Bentuk Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan	2-12
2.11.2 Hipotesis Pengaruh Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan	2-12
BAB 3 ANALISIS	3-1
3.1 Kerangka Tugas Akhir	3-1
3.2 Langkah-Langkah Analisis	3-2
3.3 Objek Penelitian	3-3
3.3.1 Profil Umum <i>Call Center</i> Garuda Indonesia	3-4
3.3.2 Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	3-4
3.3.3 Struktur Menu <i>Garuda Zone</i>	3-5
3.3.4 Pengelola Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	3-5
3.4 Populasi dan Sampel	3-6
3.4.1 Populasi	3-6
3.4.2 Sampel.....	3-6
3.5 Sumber Data	3-7
3.6 Teknik Pengumpulan Data	3-7
3.7 Teknik Pengolahan Data	3-7
3.8 Indikator Variabel Penelitian	3-8
3.8.1 Indikator Variabel Isi (C)	3-8
3.8.2 Indikator Variabel Akurasi (A)	3-8
3.8.3 Indikator Variabel Bentuk (F)	3-9
3.8.4 Indikator Variabel Kemudahan (E)	3-9
3.8.5 Indikator Variabel Tepat Waktu (T)	3-9
3.8.6 Indikator Variabel Kepuasan	3-10
3.9 Kerangka Pemikiran Teoritis	3-10
3.9.1 Hipotesis Pengaruh Isi (<i>Content</i>) Terhadap Kepuasan	3-10
3.9.2 Hipotesis Pengaruh Akurasi (<i>Accuracy</i>) Terhadap Kepuasan	3-10
3.9.3 Hipotesis Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
3.9.4 Hipotesis Pengaruh Kemudahan (<i>Easy of Use</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
3.9.5 Hipotesis Pengaruh Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Terhadap Kepuasan	3-11
BAB 4 HASIL PENELITIAN	4-1
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	4-1

4.2 Profil Responden Kuesioner	4-1
4.3 Tools Pengujian Data	4-2
4.4 Pengolahan Data	4-2
4.5 Analisis Deskriptif	4-3
4.5.1 Tanggapan Responden Terhadap Isi (<i>Content</i>)	4-3
4.5.2 Tanggapan Responden Terhadap Akurasi (<i>Accuracy</i>)	4-4
4.5.3 Tanggapan Responden Terhadap Pengaruh Bentuk (<i>Format</i>)	4-6
4.5.4 Tanggapan Responden Terhadap Kemudahan (<i>Easy of Use</i>)	4-7
4.5.5 Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	4-9
4.5.6 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	4-10
4.6 Pengujian Prasyarat	4-12
4.6.1 Uji Validitas	4-12
4.6.1 Uji Reliabilitas	4-14
4.7 Analisis Korelasi Berganda	4-14
4.8 Analisis Regresi Linier Berganda	4-17
4.9 Analisis Determinasi	4-19
4.10 Uji Hipotesis	4-20
4.10.1 Uji t	4-20
4.10.2 Uji F	4-24
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	5-1
5.1 Kesimpulan	5-1
5.2 Saran	5-2

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir	1-3
Gambar 2.1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	2-2
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	2-11
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Analisis	3-3
Gambar 3.2 Struktur Menu <i>Garuda Zone</i>	3-5
Gambar 4.1 Perbandingan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4-2
Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel Isi (<i>Content</i>)	4-4
Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel Akurasi (<i>Accurancy</i>)	4-5
Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Bentuk (<i>Format</i>)	4-7
Gambar 4.5 Garis Kontinum Variabel Kemudahan (<i>Easy to Use</i>)	4-8
Gambar 4.6 Garis Kontinum Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeness</i>)	4-10
Gambar 4.7 Garis Kontinum Variabel Kepuasan.....	4-11
Gambar 4.8 Kurva uji hipotesis t Isi terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-21
Gambar 4.9 Kurva uji hipotesis t Akurasi terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-21
Gambar 4.10 Kurva uji hipotesis t Bentuk terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-22
Gambar 4.11 Kurva uji hipotesis t Kemudahan terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i>	4-22
Gambar 4.12 Kurva uji hipotesis t Ketepatan Waktu terhadap kepuasan aplikasi <i>Garuda Zone</i> .	4-23
Gambar 4.13 Kurva uji F X_1 - X_5 terhadap Y	4-24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Nilai Skala Likert	2-5
Tabel 2.2 Ilustrasi kesalahan pengambilan keputusan pada uji hipotesis.....	2-10
Tabel 3.1 Kerangka Penelitian.....	3-1
Tabel 3.2 Nilai Ukur Penelitian	3-7
Tabel 3.3 Indikator Variabel Penelitian.....	3-8
Tabel 3.4 Indikator Variabel Isi (C)	3-8
Tabel 3.5 Indikator Variabel Akurasi (A)	3-9
Tabel 3.6 Indikator Variabel Bentuk (F)	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kemudahan (E)	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Tepat Waktu (T).....	3-9
Tabel 3.7 Indikator Variabel Kepuasan.....	3-10
Tabel 4.1 Rincian Jumlah Kuesioner.....	4-1
Tabel 4.2 Distribusi Responden.....	4-1
Tabel 4.3 Pengelompokan Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	4-2
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Isi (<i>Content</i>)	4-3
Tabel 4.5 Interval Responden Variabel X_1	4-4
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Akurasi (<i>Accuracy</i>)	4-4
Tabel 4.7 Interval Responden Variabel X_2	4-5
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Bentuk (<i>Format</i>).....	4-6
Tabel 4.9 Interval Responden Variabel X_3	4-6
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan (<i>Ease to Use</i>).....	4-7
Tabel 4.11 Interval Responden Variabel X_4	4-8
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ketepatan Waktu (<i>Timeness</i>).....	4-9
Tabel 4.13 Interval Responden Variabel X_5	4-10
Tabel 4.14 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan	4-10
Tabel 4.15 Interval Responden Variabel X_6	4-11
Tabel 4.16 Uji Variabel X (Pengukuran Tingkat Kepuasan).....	4-13
Tabel 4.17 Uji Variabel Y (Pengelola Aplikasi <i>Garuda Zone</i>).....	4-13
Tabel 4.18 Uji Variabel X dan Variabel Y.....	4-14
Tabel 4.19 Korelasi Berganda X_1 - X_5 terhadap Y.....	4-17
Tabel 4.20 Tabel Regresi Linier Berganda.....	4-17
Tabel 4.21 Tabel Koefisien Determinasi.....	4-19
Tabel 4.22 Tabel Uji Hipotesis t	4-20
Tabel 4.22 Tabel Uji Hipotesis F	4-21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Hasil Pengujian	A-1
Lampiran B	Data Tabulasi Kuesioner.....	B-1
Lampiran C	Uji F dan Uji t	C-1
Lampiran D	Aplikasi <i>Garuda Zone</i>	D-1